



IKK.2 PERATURAN PENGUJIAN

1. **Sampel masuk baru mengikuti antrian.** Apabila sampel sudah kami terima dan untuk customer yang datang langsung bisa mengisi form pengujian DP 7.1.1.
2. Apabila customer sudah mengisi form pengujian DP 7.1.1 dan sudah menyerahkan sampel pengujian, maka **pengujian tersebut tidak dapat diganti, dicancel (kecuali dengan alasan jelas dan sampel belum diberi perlakuan) dan dirubah jumlahnya.**
3. Apabila ada perubahan pada pengujian terutama sampel **diganti, dicancel dan dirubah jumlahnya maka form pengujiannya diamandemen.**
4. Apabila **jumlah sampel yang dibawa customer berbeda** dengan jumlah yang ada pada form pengujian DP 7.1.1 yang telah diisi customer, maka customer **harus mengisi form pengujian baru dan mengikuti antrian baru.**
5. Jumlah sampel pengujian yang diserahkan ke pihak lab harus sesuai dengan jumlah jenis pengujian yang dilakukan. Apabila tidak, maka pihak lab akan membaginya sesuai jumlah jenis pengujian yang dilakukan secara acak dan pihak lab tidak bertanggung jawab atas ketidak homogenan sampel beserta hasil pengujiannya.
6. Lamanya antrian akan dikonfirmasi diawal ketika pihak customer mengisi form pengujian DP 7.1.1. Untuk antrian dapat berubah +/- 1 minggu dari tanggal yg sudah dikonfirmasi diawal pengujian.
7. Apabila ada sampel yang perlu penyimpanan khusus dimana lab tidak dapat memenuhinya, atau sampel bersifat tidak stabil maka sampel disimpan oleh customer dan diserahkan kepada lab pada hari pengujian.
8. Apabila ada sampel yang berubah secara fisik, maka administrasi harus menghubungi customer tersebut untuk meminta diganti dengan sampel yang baru.
9. Apabila **sampel tidak sesuai dengan syarat sampel pengujian** akan diberi keterangan khusus dan pihak **customer harus menerima** apabila hasil pengujian tidak maksimal.
10. **Sampel yang diterima melalui ekspedisi**, akan dikonfirmasi terlebih dahulu oleh pihak administrasi, apabila sudah sesuai **pihak administrasi akan mengisikan form pengujian dan mengirim foto form pengujian dan sampel yang diterima ke customer** yang bersangkutan.
11. **Pihak customer dapat mengikuti proses pengujian** dengan jadwal yang sudah disepakati ketika mengisi form pengujian DP 7.1.1. Apabila pada jadwal yang disepakati pihak customer tidak bisa hadir, maka sampel akan tetap dilakukan pengujian sesuai jadwal yang ditentukan.
12. **Khusus untuk mahasiswa Universitas Negeri Malang**, setiap pengujian diharuskan menyertakan surat pengantar dari Jurusan masing-masing.
13. Apabila ketidakesuain hasil pengujian maka customer dapat mengisi form Pengaduan pelanggan DP 7.9.1
14. **Pembayaran dilakukan sebelum pengujian** dan mendapatkan konfirmasi dari pihak laboratorium.

Pengesahan	Dibuat oleh	Disahkan oleh
Jabatan	Manajer Mutu	Manajer Puncak
Tanda Tangan		



UNIVERSITAS NEGERI MALANG
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
LABORATORIUM MINERAL DAN MATERIAL MAJU

Jalan Semarang 5, Malang 65145
Telp. 0341-574895/ 551312 (psw -2330) 085106001088
E-mail : laboratoriumsentralum@yahoo.co.id / lab.sentral@um.ac.id
Website : central-laboratory.um.ac.id

NOMOR
DOKUMEN:
Rev.3/IKK.2.1/LSU
M/18

15. Pembayaran dilakukan melalui transfer ke rekening rektor dan **tidak melayani pembayaran secara tunai.**
16. **Untuk transaksi pembayaran** akan dikenai PPN 11%
17. Untuk nama di hasil pengujian, tagihan maupun kuitansi menyesuaikan dengan form pengujian yang telah diisi oleh customer.
18. Biaya pengiriman kembali sampel, kuitansi dan hardfile melalui ekspedisi ditanggung oleh customer.
19. Laboratorium hanya dapat memastikan penyimpanan data pengujian dalam waktu 1 tahun.

Pengesahan	Dibuat oleh	Disahkan oleh
Jabatan	Manajer Mutu	Manajer Puncak
Tanda Tangan		